



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA
SEMESTER 2 TAHUN 2024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metoda Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Unsur Layanan) ...	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ...	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. Hasil Pengolahan Data	
2. Kuesioner	
3. Maklumat Pelayanan	
4. Foto-Foto	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Hadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan ketentuan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang telah diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur Negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terimakasih. Adapun dalam pembuatan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritikan dan masukan yang membangun terhadap survei ini sangat kami harapkan, sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelaporan dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat.

Marabahan, 2 Desember 2024

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala



JAYA Hidayatullah, S.Sos
0750615 199503 1 004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala yaitu :

- 1. Persyaratan :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya/ tarif :** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan untuk diarsipkan dan diolah data-datanya menjadi hasil laporan SKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Agustus 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari

perkiraan jumlah penerima layanan Semester 1 sebelumnya yang mengisi survei, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala yang mengisi survei Satu Semester adalah sebanyak 225 orang koresponden. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 144 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 180 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	144	63%
		PEREMPUAN	66	37%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	60	33%
		SLTP	6	3%
		SLTA	110	61%
		DIII	1	0,6%
		SI	3	2%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	10	6%
		WIRAUUSAHA	53	29%
		PELAJAR/MAHASISWA	11	6%
		LAINNYA	106	59%
4	JENIS LAYANAN	SISTEM LAYANAN & RUJUKAN TERPADU (SLRT)	180	100%

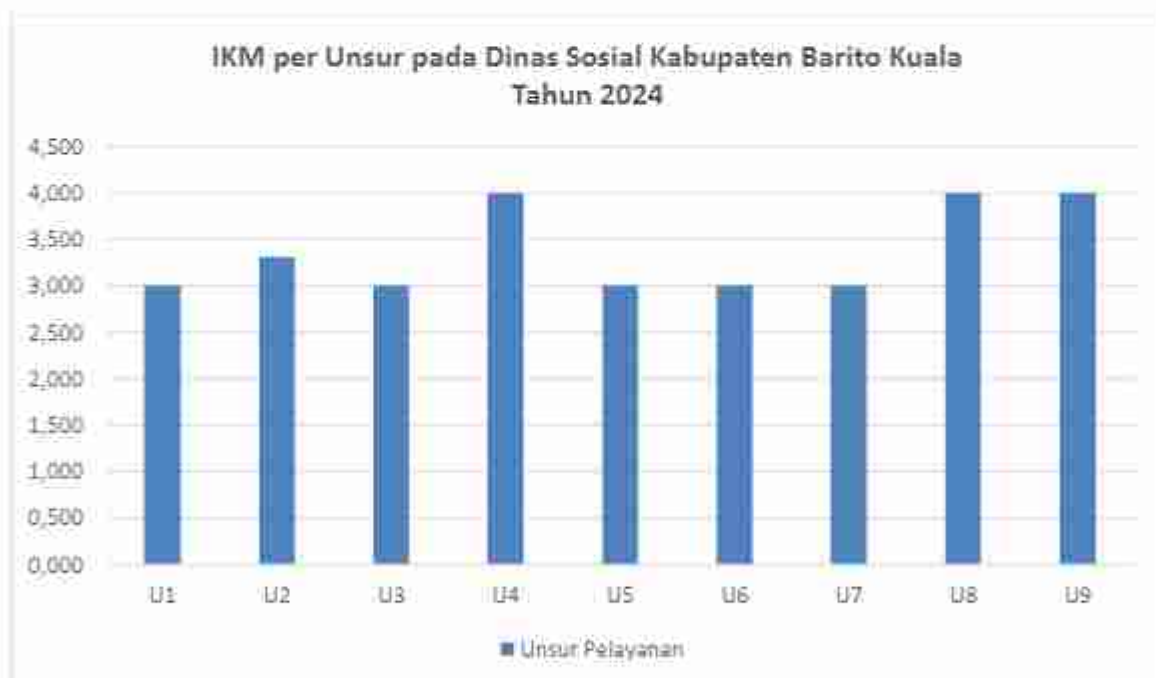
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3	3,238	3	4	3	3	3	4	4
Kategori	C	B	C	A	C	C	C	A	A
IKM Unit Layanan	84,11 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Penilaian Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan dan kesesuaian/kewajaran dengan rata-rata nilai unsur 4 dan Kualitas Sarana dan Prasarana nilai rata-rata 3,238.

Berdasarkan hasil saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, dan evaluasi dari pembuatan laporan survei SKM tahun 2024, diperoleh beberapa hal menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Demi mencapai ketepatan waktu pelayanan dengan hasil yang cepat dan baik, maka diharapkan adanya langkah untuk melakukan terobosan dalam pelayanan, contohnya adanya tambahan SDM untuk petugas pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan penambahan sarana dan prasarana dalam hal ini penambahan unit pekerja dan meja layanan.
- Sangat diharapkan bantuan ataupun alokasi dana yang lebih bagi Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala guna meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala, sehingga masyarakat selaku konsumen pada fasilitas pelayanan merasa nyaman pada saat menunggu proses pelayanan.
- Diharapkan unit pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat mempertahankan bahkan kalau bisa untuk ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang telah dicapai.
- Ruangan tempat Pelayanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan format ruang Pelayanan yang mendukung optimalisasi kegiatan Pelayanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, dengan penyediaan atau penambahan anggaran untuk memenuhi hal tersebut;

- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam pengajuan prosedur pelayanan;

Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Evaluasi Pelaksanaan SOP Pelayanan Dinas Sosial.
- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan Informasi secara komunikatif kepada masyarakat pengguna layanan.
- Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan pegawai dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS.
- Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodic (3 sampai dengan 5 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan maka akan dilakukan penilaian secara berkala.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) tentang Evaluasi Akuntabilitas, Konsultasi, dan Pengaduan Layanan bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 28 Agustus 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM	√	√	√		Kepala Dinas

		a. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan) pada tahun 2023. b. Penambahan fasilitas layanan yang mendukung sesuai SOP. 1) Ruang Menyusui 2) Arena Bermain Anak 3) Air Conditioner (AC)					
2	Prosedur Pelayanan	Pembuatan dan publikasi Informasi terkait alur pelaksanaan SLRT: - Website : • https://dinsos.baritokualakab.go.id/sop/ • https://dinsos.baritokualakab.go.id/standar-pelayanan-dinas-sosial-kabupaten-baritokuala/ • https://dinsos.baritokualakab.go.id/skm/ - Media Sosial : • Melakukan konsultasi secara Online lewat aplikasi Whatsapp dengan operator	√	√	√	√	Kepala Dinas

		SLRT.					
		Publikasi kegiatan Pada Akun Instagram Dinas Sosial					
3	Perilaku Petugas	Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai (staff dan penunjang) berdasarkan kebutuhan. Adapun pelaksanaan pelatihan meliputi : 1) Integrity briefing, yang diselenggarakan rutin setiap bulan pada rapat staff. 2) Service excellent, yang diperuntukan bagi pegawai penunjang. 4) Pelatihan kompetensi teknis lainnya yang berkaitan dengan masing-masing jabatan. - Melakukan Kegiatan Pelatihan Operator Desa data DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) pada kegiatan rutin inovasi Rabu Pantas. - Perbaruan Data DTKS.	√	√	√	√	Kepala Dinas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022 - 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala. Namun penurunan pada tahun 2024 juga disertai meningkatnya koresponden sebanyak 63,04 Persen dibanding tahun 2023, yaitu 138 koresponden di tahun 2023 dan 225 koresponden di Semester 1 tahun 2024. Sedangkan untuk Semester 2 Tahun 2024 terjadi peningkatan nilai SKM dengan penurunan koresponden yang berjumlah 180 koresponden.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Secara umum kualitas pelayanan Dinas Sosial dalam hal ini pelayanan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sudah cukup baik dan memuaskan dengan prosedur pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang memiliki pelayanan yang sesuai, biaya yang wajar atau gratis, dan tersedianya meja penanganan pengaduan sesuai pendapat masyarakat berdasarkan hasil survei melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat.
- Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah hasil yang dikenakan kepada penerima layanan yaitu sangat murah (dalam hal ini tidak dipungut biaya), Pelayanan yang sesuai, kemampuan Penanganan Pengaduan Layanan terkelola dengan baik, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang terus bertambah.

Dari kesimpulan tersebut di atas, maka disarankan dan direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

Saran – saran :

- Demi mencapai ketepatan waktu pelayanan dengan hasil yang cepat dan baik, maka diharapkan adanya langkah untuk melakukan terobosan dalam pelayanan, contohnya adanya tambahan SDM untuk petugas pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan penambahan sarana dan prasarana dalam hal ini penambahan unit pekerja dan meja layanan.
- Sangat diharapkan bantuan ataupun alokasi dana yang lebih bagi Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala guna meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala, sehingga masyarakat selaku konsumen pada fasilitas pelayanan merasa nyaman pada saat menunggu proses pelayanan.
- Diharapkan unit pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat mempertahankan bahkan kalau bisa untuk ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang telah dicapai.
- Ruangan tempat Pelayanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan format ruang Pelayanan yang mendukung optimalisasi kegiatan Pelayanan.

Rekomendasi :

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama

Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, dengan penyediaan atau penambahan anggaran untuk memenuhi hal tersebut;

- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam pengajuan prosedur pelayanan,

Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Evaluasi Pelaksanaan SOP Pelayanan Dinas Sosial.
- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan Informasi secara komunikatif kepada masyarakat pengguna layanan.
- Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan pegawai dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;
- Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodic (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan maka akan dilakukan penilaian secara berkala.

Marabahan, 2 Desember 2024

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala



JAYA HIDAYATULLAH, S.Sos
NIP. 19750615 199503 1 004

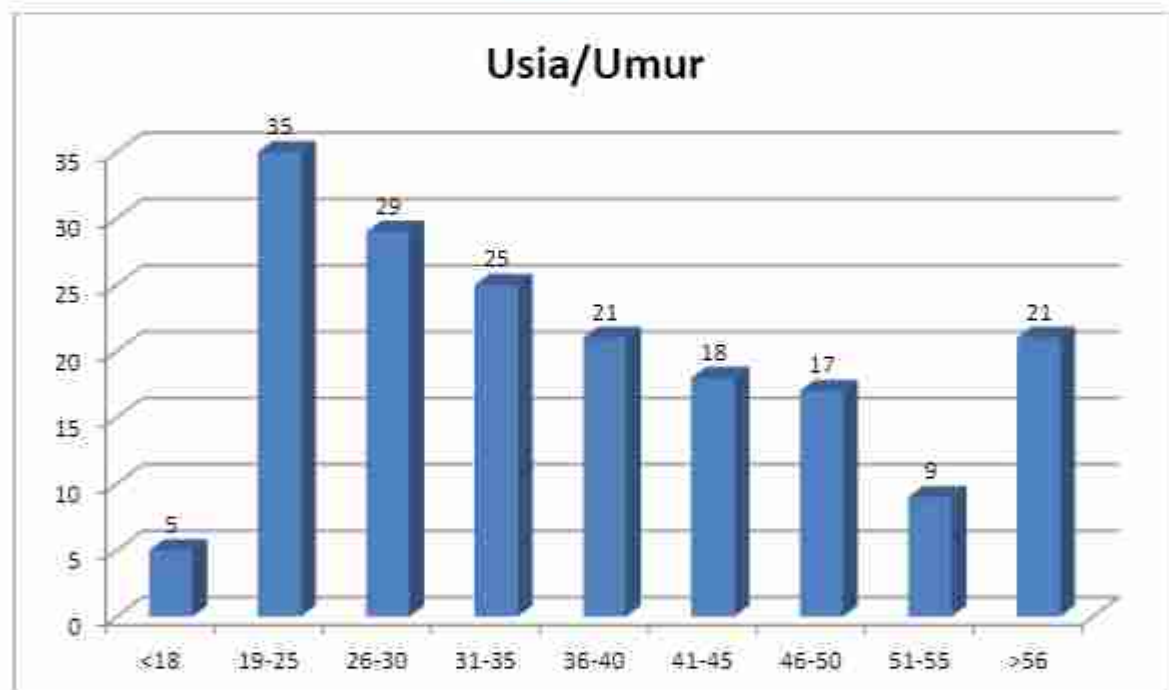
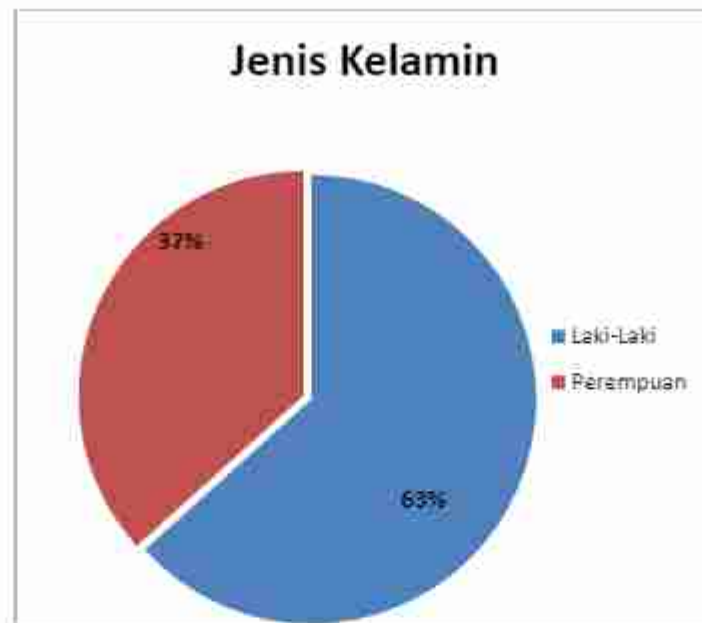
LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT : DINAS SOSIAL
 PELAYANA : KABUPATEN BARITO
 N : KUALA
 JENIS : SISTEM LAYANAN RUJUKAN
 LAYANAN : TERPADU (SLRT)

Data
 Responde
 n

N o.	Us ia (ta hu n)	Jenis Kela min		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Kelen gkap an
		L	P	S D	S M P	S M A	D1- D3	D4- S1	> S 2	P N S	TNI / Pol ri	Pegaw ai Swast a	Wira swas ta /Usa haw an	Pelaj ar/ Mah asis wa	Lai nn ya	
J m lh	37, 24 4	1 1 4	6 6 4	6 0	6	1 1 0	1	3	0	0	0	10	53	11	106	
%:		6 3 %	3 7 %	3 3 %	3 %	6 1 %	0,6 %	2%	0 %	0 %	0%	6%	29%	6%	59 %	





**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Sosial Kabupaten Barito
JENIS : Kuala
LAYANAN : SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN
TERPADU (SLRT)

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

		JUMLAH JAWABAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik		180	124	180	0	180	180	180	0	0
Sangat Baik		0	56	0	180	0	0	0	180	141
Kosong		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden		180	180	180	180	180	180	180	180	141

URUTAN	PERINGKAT		Rata-rata
	No.	Unsur Pelayanan	
	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya Penanganan Pengaduan	4,000
	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000
	U2	Prosedur Pelayanan	3,238
	U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
	U5	Kesesuaian Pelayanan Kompetensi	3,000
	U6	Petugas Perilaku Petugas	3,000
	U7	Pelayanan	3,000
	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,000

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

Terimakasih telah berkontribusi terhadap perkembangan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

1. Persyaratan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Mark Only one oval.

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Sulit

☐ Sangat Sulit

2. Prosedur : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Sulit

☐ Sangat Sulit

3. Waktu Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang waktu pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?

Mark Only one oval.

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Lambat

☐ Sangat Lambat

4. Biaya/Tarif : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang hasil yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Mark Only one oval.

☐ Sangat Murah

☐ Murah

☐ Mahal

☐ Sangat Mahal

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?

Mark Only one oval.

☐ Sangat Memuaskan

- ☐ Memuaskan
 - ☐ Mengecewakan
 - ☐ Sangat Mengecewakan
6. Kompetensi Pelaksana : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan) petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan?
Mark Only one oval.
- ☐ Sangat Mampu
 - ☐ Mampu
 - ☐ Kurang Mampu
 - ☐ Tidak Mampu
7. Perilaku Pelaksana : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan?
Mark Only one oval.
8. Maklumat Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?
Mark Only one oval.
- ☐ Sangat memuaskan
 - ☐ Memuaskan
 - ☐ Mengecewakan
 - ☐ Sangat mengecewakan
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?
Mark Only one oval.
- ☐ Sangat Baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Buruk
 - ☐ Sangat Buruk
10. Saran dan masukan :
.....

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
 Nomor : 460/ 043/ Disosou' 2023
 Tentang : Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Serta Penetapan Visi, Misi, Moto
 Dan

Maklumat Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

**VISI, MISI, MOTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN
 PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA**

VISI : "Mewujudkan Kabupaten Barito Kuala Yang Satu Rasa Untuk Membangun
 Desa Dan Menata Kota, Bersama Menuju Masyarakat Sejahtera"

MISI : "Meningkatkan kualitas ketaqwaan, kecerdasan, kesehatan, dan profesionalitas
 Sumber Daya Manusia (SDM)"

MOTO : "Kerja adalah Ibadah"



Ditetapkan di : Marabahan
 Pada Tanggal : 02 Januari 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN BARITO KUALA,**

H. FUAD SYEKH, S.Sos, MAP
 NIP. 19701022 199101 1 001

RUANG PELAYANAN SATU PINTU DINAS SOSIAL KABUPATEN BATOLA

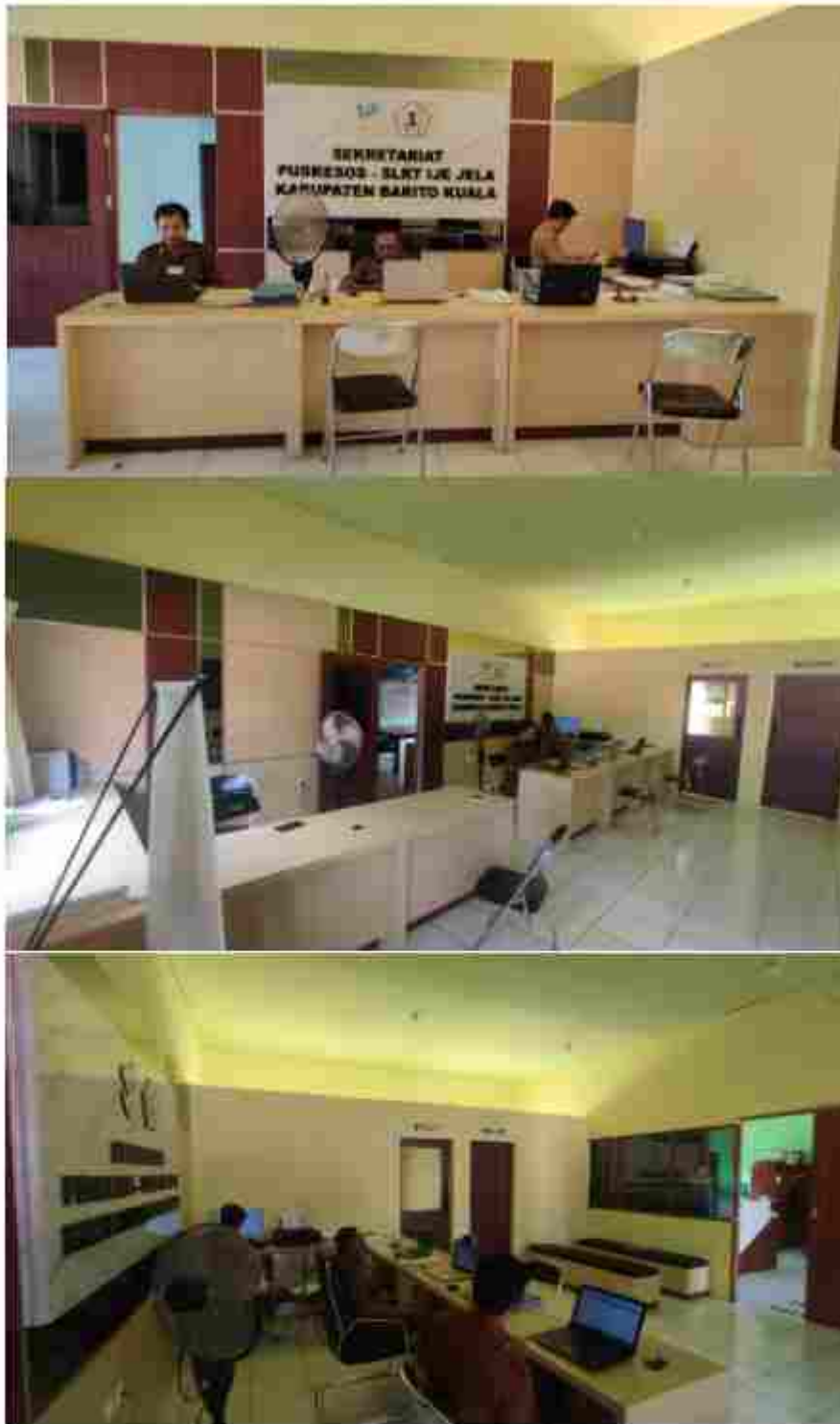




FOTO RAPAT MONITORING EVALUASI AKUNTABILITAS
HASIL KONSULTASI DAN PENGADUAN
PERIODE 15 JULI 2024 S.D 15 AGUSTUS 2024

Hari : Rabu, 28 Agustus 2024
Waktu : Pukul 10.00 Wita s.d selesai
Tempat : Ruang Kerja Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

